

# ITIL® 4 Foundation Express : Maîtrisez les fondamentaux en 2 jours

2 jours (14 heures) | Bon d'examen ITIL Foundation et option Take2 compris

**ITIL® 4 Foundation Express : Maîtrisez les fondamentaux en 2 jours et obtenez votre certification !**

Devenez un expert ITIL® 4 en seulement 2 jours grâce à notre formation intensive en ligne, conçue pour vous préparer efficacement à l'examen ITIL® 4 Foundation.

▣ Programme de la formation (100 % en ligne)

- **Jour 1** : Introduction aux concepts ITIL 4, création de valeur et gestion des services IT
- **Jour 2** : Approfondissement des pratiques ITIL 4, simulation d'examen et préparation finale

▣ Ce que vous obtenez avec notre formation

- ▣ Formation accréditée en distanciel avec un formateur expert
- ▣ Support de cours + manuel officiel ITIL® 4 en version digitale
- ▣ Examens blancs et exercices pour une préparation optimale
- ▣ Voucher d'examen inclus, avec l'option **Take2** pour une deuxième tentative en cas d'échec
- ▣ Boostez votre carrière dès maintenant avec ITIL® 4 Foundation Express !



## POURQUOI CHOISIR ITIL 4 FOUNDATION ?

ITIL® 4 est le référentiel incontournable en gestion des services informatiques (ITSM). Il vous aide à :

- ▣ Comprendre les principes fondamentaux d'ITIL 4
- ▣ Maîtriser l'approche Lean IT, Agile et DevOps
- ▣ Optimiser la création, la livraison et l'amélioration continue des services IT
- ▣ Vous préparer efficacement à l'examen ITIL® 4 Foundation

## ▣ OBJECTIFS DE LA FORMATION ITIL® 4 FOUNDATION EXPRESS

À l'issue de cette formation, vous maîtriserez les fondamentaux d'ITIL® 4 et serez prêt(e) à réussir l'examen **ITIL® 4 Foundation**. Vous apprendrez à **optimiser la gestion des services informatiques** et à **aligner les processus IT sur les objectifs stratégiques de votre organisation**.

▣ Vous découvrirez notamment :

- ▣ **Les bases essentielles d'ITIL® 4** : sa structure, ses avantages et son rôle dans la transformation numérique.
- ▣ **Les principes directeurs d'ITIL 4** et leur application concrète pour **faciliter la gestion des services informatiques** dans votre organisation.
- ▣ **Le modèle des 4 dimensions de la gestion des services**, une approche complète pour une vision holistique des services IT.
- ▣ **Les concepts clés et les pratiques ITIL 4**, permettant une meilleure gestion des flux de travail, des ressources et des processus.
- ▣ **L'approche de la Chaîne de Valeur des Services (SVS)** et la co-crédation de valeur avec les clients et les parties prenantes.
- ▣ **L'intégration des pratiques Lean IT, Agile et DevOps** pour améliorer l'efficacité, la flexibilité et la réactivité des services IT.
- ▣ **Comment ITIL 4 vous aide à optimiser vos services**, améliorer la satisfaction client et accroître la performance de votre organisation.

## DESCRIPTION DE LA FORMATION

- La gestion des **services informatiques** dans le monde moderne
- Les principaux composants et avantages du **cadre de référence ITIL 4**
- Les **concepts clés** de la gestion des services
  - La nature de la valeur et co-crédation
  - Les différentes parties prenantes impliquées

- Produits et services: définitions et objet
- Relations de service
- Composantes clés de la valeur client: résultats, coûts et risques
- Les **quatre dimensions** de la gestion des services informatiques
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
  - Flux de valeur et processus
  - Comment les facteurs externes peuvent affecter la gestion des services dans votre organisation
- Le **système de valeur** du service ITIL : permettre la création de valeur
  - Un aperçu du système de valeur du service
  - Opportunité, demande et valeur
  - Les principes directeurs d'ITIL
  - Organes directeurs et gouvernance
  - Chaîne de valeur des services: décrivez les activités-clés
  - Amélioration continue
- Les **pratiques de gestion ITIL** ou comment ITIL interagit avec d'autres cadres et modèles
  - Pratiques de gestion générales
  - Pratiques de gestion des services
  - Pratiques de gestion technique
- **Préparation à l'examen** ITIL 4 Foundation : dans cette version express, seul 1 examen blanc sera préparé en groupe; le 2ème examen blanc devra se faire en autonomie.

### □ Pour qui est cette formation ?

- Professionnels IT souhaitant améliorer leur gestion des services
- Managers IT cherchant à optimiser les processus
- Toute personne voulant **obtenir la certification ITIL® 4 Foundation rapidement**

## PRÉREQUIS

---

Il n'y a pas de prérequis ou de connaissance technique nécessaire pour participer à cette formation.

## A PROPOS DE L'EXAMEN

---

Au début de votre formation, vous recevrez **un voucher d'examen**, avec lequel vous pourrez passer l'examen en ligne (avec supervision par webcam) après la formation, à une date et heure de votre choix.

L'examen ITIL 4 Foundation a pour objectif d'évaluer si le candidat peut **démontrer une compréhension suffisante du cadre de référence ITIL 4** pour pouvoir obtenir la certification ITIL 4 Foundation. La qualification ITIL 4 Foundation est une condition préalable aux [qualifications de niveau supérieur ITIL 4](#), qui évaluent la capacité à appliquer des concepts du cadre ITIL dans leur contexte.

- Durée de l'examen : 60 minutes (+15 minutes pour les non anglophones)
- Format : en ligne avec surveillance à distance et à livre fermé
- Nombre de questions : 40
- Score : chaque question vaut 1 point, il n'y a pas de note négative
- Note de passage : 65% ou plus (26 points ou plus)

## SUPPORT DE COURS

---

Les participants recevront une documentation complète en format digital, livré avec le bon d'examen et comprenant :

- le support de cours accrédité en français;
- les examens blancs;
- le manuel officiel ITIL 4 en version digitale.